

INFORME DE AUDITORÍA OC-25-36 28 de octubre de 2024



Departamento de la Familia
Administración de Familias y Niños
Sistemas de Información
Computadorizados
(Unidad 5383 - Auditoría 15572)

Período auditado: 1 de julio de 2018 al 31 de marzo de 2023

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-04179

Salud
y Bienestar Social



ÁREA DE FISCALIZACIÓN

Contenido

Opinión	2
Objetivos	2
Hallazgos	3
1 - PAGOS INDEBIDOS POR \$1,261,529 REALIZADOS A PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CUIDADO SUSTITUTO POR ADULTOS FALLECIDOS	3
2 - DEFICIENCIAS EN EL PROCESO PARA DESACTIVAR LAS CUENTAS DE ACCESO DE LOS USUARIOS EXTERNOS	8
Recomendaciones	10
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	11
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	12
CONTROL INTERNO	12
ALCANCE Y METODOLOGÍA	13
Anejo 1 - Funcionarios principales de la entidad durante el período auditado	14
Anejo 2 - Definiciones	16
Fuentes legales	18

A los funcionarios y a los empleados de la ADFAN, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Aprobado por:



Oficina del Contralor de Puerto Rico

Hicimos una auditoría de tecnología de información de los sistemas de información computadorizados de la Administración de Familias y Niños (ADFAN) del Departamento de la Familia (Departamento) a base de los objetivos de auditoría establecidos; y de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada; y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

Este *Informe* contiene dos hallazgos del resultado del examen que realizamos de los objetivos de auditoría. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

Opinión

Cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones de la ADFAN objeto de este *Informe* se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables, excepto por los **hallazgos 1 y 2**.

Objetivos

General

Determinar si las operaciones de la ADFAN, en lo que concierne a los sistemas de información computadorizados, se realizaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

Específicos

<p>1 - Evaluar los controles sobre los pagos procesados por el Sistema Mecanizado de Pago a Hogares y Acreedores (SiMPHA) conforme a lo establecido en la <i>Ley de Contabilidad de 1974</i>; y las normativas <i>Uso de Subvención de 2018</i> y <i>Pago de Subvenciones de 2022</i>, entre otros, para determinar lo siguiente:</p>		
<p>a. ¿Se mantiene información íntegra y confiable en cuanto a los pagos registrados y emitidos a los proveedores de hogares de crianza y de cuidado sustituto para menores y adultos mayores?</p>	Sí	No se comentan hallazgos
<p>b. ¿Los pagos a los proveedores por las subvenciones básicas de los menores de edad se realizaron conforme a lo establecido en la reglamentación aplicable?</p>	Sí	No se comentan hallazgos
<p>c. ¿Los pagos a los proveedores por las subvenciones de cuidado para los adultos mayores se realizaron conforme a la reglamentación aplicable?</p>	No	Hallazgo 1

2 - Evaluar los controles de acceso al Sistema Integrado de Manejo de Casos (SIMCa) conforme a lo establecido en el <i>Manual de Uso de Tecnología de 2015</i> , la <i>Política para la Seguridad Cibernética de 2021</i> y el <i>FISCAM</i> ¹ , entre otros, para determinar lo siguiente:		
a. ¿Se otorgaron accesos a los usuarios según las funciones que estos realizan en la ADFAN?	Sí	No se comentan hallazgos
b. ¿Se mantiene la documentación sobre las solicitudes de creación, modificación y eliminación de las cuentas y los privilegios otorgados?	No	Hallazgo 2

Hallazgos

1 - Pagos indebidos por \$1,261,529 realizados a proveedores de servicios de cuidado sustituto por adultos fallecidos

Los jefes de las dependencias o sus representantes son responsables de la legalidad, exactitud, propiedad, necesidad y corrección de todos los gastos que remitan para pago al secretario o a un pagador nombrado por el secretario de Hacienda. Además, debe existir un control previo de todas las operaciones del Gobierno, dentro de cada dependencia o entidad corporativa.

La ADFAN provee cuidado sustituto a adultos mayores y adultos con impedimentos (participantes) que están bajo la custodia del Departamento. Esto, mediante el Programa de Adultos (Programa) de la Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos.

Los servicios son prestados a través de hogares e instituciones privadas (hogares) contratados por la agencia. Los hogares reciben una subvención mensual para los gastos de cada participante, por concepto de alimentación, cuidado, medicinas, ropa y otros gastos misceláneos.

Los trabajadores sociales o técnicos de servicios a la familia (técnicos) son los facilitadores entre el adulto mayor, la familia y el hogar. Estos se encargan de identificar un hogar o institución de cuidado sustituto.

Crterios

Artículos 2(f) y (g); y 9(g) de la *Ley de Contabilidad de 1974*, y las secciones 406.2, 407, 600, 603 y 609 del *Manual de Normas de 2008*

¹ El *FISCAM* utiliza las guías emitidas por el National Institute of Standards and Technology.

Una vez se ubica a un participante en un hogar, el trabajador social debe completar y tramitar, al coordinador de nómina de la Unidad de Nómina de Hogares Sustitutos (Unidad de Nómina de Hogares) de la Oficina Regional correspondiente, los siguientes documentos:

- *Convenio de Servicios a Prestar en un Establecimiento de Cuidado Sustituto (Convenio);*
- *Autorización para Iniciar, Descontinuar o Cambiar Pago de Cuidado Sustituto de Adultos² (Autorización de Pagos);*
- *Autorización y Acuerdo de Pago Electrónico.*

El trabajador social debe realizar visitas al hogar sustituto, por lo menos, una vez al mes, las cuales debe documentar en el *Registro de Visitas*; y cada seis meses debe evaluar el servicio de cuidado sustituto y determinar si satisface adecuadamente las necesidades del participante, mediante el formulario *Evaluación de Servicios al Adulto Colocado en Establecimiento de Cuidado Sustituto*. Los acuerdos entre este y el hogar sustituto, y los aspectos relevantes sobre los servicios ofrecidos al participante se documentan mediante *Notas de Progreso*. Este formulario se debe mantener en el expediente del participante. Sin embargo, durante la pandemia consideraron realizar llamadas telefónicas o por cámara, en lugar de realizar las visitas a los hogares.

La ADFAN utiliza el Sistema Mecanizado de Pago a Hogares y Acreedores (SiMPHA) para registrar la información necesaria para efectuar los pagos de subvenciones que se realizan a los proveedores de los hogares.³

Si el participante fallece, el hogar debe informar inmediatamente a la Policía, a los familiares y a la Oficina Local correspondiente. El trabajador social o técnico debe completar la *Autorización de Pagos* nuevamente para discontinuar el servicio de cuidado sustituto a la fecha de la defunción.

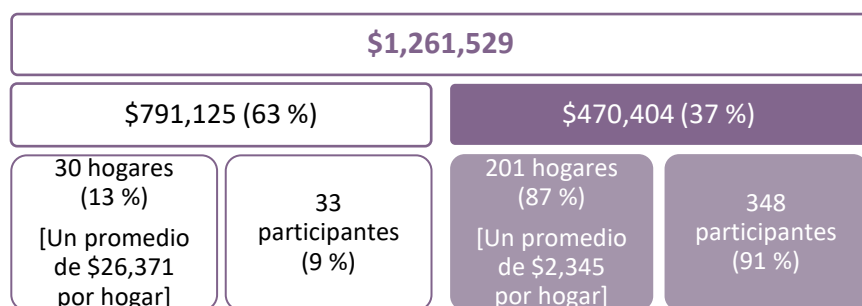
Del 1 de agosto de 2020 al 31 de marzo de 2022, 7,089 adultos mayores y adultos con impedimentos participaron del Programa. La ADFAN emitió 91,761 pagos por \$79,599,947 del 23 de septiembre de 2020 al 19 de abril de 2022, los cuales fueron depositados en las cuentas de los proveedores.

² Incluye información del participante y del proveedor de servicios de cuidado sustituto; la subvención mensual a pagarse al proveedor; y de los empleados de la ADFAN o del Departamento que tienen asignado el caso. Además, indica el período durante el cual se le ofrecerá el servicio de cuidado al participante e incluye una opción para discontinuar el servicio por las razones que amerite.

³ La implementación del sistema fue en agosto de 2020 y no se migró la información de los pagos realizados previo a esta fecha. La evidencia de estos pagos se mantiene en el *Registro Individual de Pago* preparado por los coordinadores de nómina.

Nuestras pruebas revelaron que, en un año y medio aproximadamente, la ADFAN realizó pagos indebidos por \$1,261,529 a 231 hogares correspondientes a 381 participantes fallecidos. Las defunciones de los participantes ocurrieron del 23 de abril de 2018 al 26 de febrero de 2022. De la muestra evaluada pudimos determinar lo siguiente:

- a. El 63 % de la cantidad pagada indebidamente se pagó al 13 % de los hogares, según se indica:

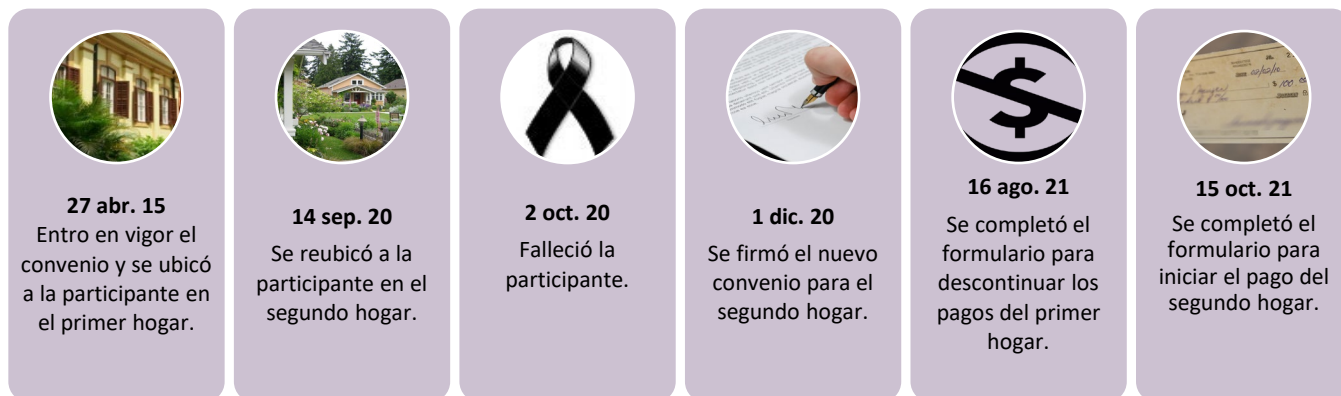


Efectos

Se pudieron configurar los delitos de apropiación ilegal agravada, fraude, falsedad ideológica, negligencia en el cumplimiento del deber y malversación de fondos públicos en los artículos 181, 202, 212, 263 y 264 del Código Penal de 2012, según enmendado. Además, limitó la disponibilidad de los fondos para ofrecer ayudas a otros solicitantes del servicio de cuidado sustituto, y pudo configurar una violación al Artículo 4.2 de la Ley de Ética de 2012.

Dicha información fue obtenida del SIMPHA y de los registros individuales de pago⁴.

- b. Uno de los 381 participantes fue registrado en otro hogar, luego de que falleció, según se indica:



Luego del fallecimiento, la ADFAN no detuvo la subvención y realizó 27 pagos por \$18,435 a los dos hogares, según se indica:

- 1) Del 16 de diciembre de 2020 al 17 de agosto de 2021, realizó 9 pagos por \$5,607, al primer hogar para las subvenciones de noviembre de 2020 a julio de 2021;
- 2) Del 10 de noviembre de 2021 al 22 de diciembre de 2022, realizó 18 pagos por \$12,828, al segundo hogar para las subvenciones de octubre de 2021 a noviembre de 2022.

⁴ Estos registros manuales contienen los pagos realizados a los proveedores por cada participante que tenían bajo su custodia. Los pagos estaban registrados en un sistema creado en MS Access y la última nómina de pago de subvenciones fue la de julio de 2020.

De acuerdo con la información registrada, al 21 de octubre de 2022 había una autorización de pagos iniciada el 1 de diciembre de 2020 y con fecha de cierre el 1 de diciembre de 2020. Además, tenía marcada la opción de “Tiempo indefinido” y, en la sección “Descontinuaciones”, no había información registrada para interrumpir los pagos de las subvenciones.

- c. De la información registrada por los trabajadores sociales o técnicos de servicios a la familia, en el SiMPHA y en las notas de progreso de los 33 participantes fallecidos, determinamos lo siguiente:
- 1) En las autorizaciones de pago del SiMPHA:
 - a) el registro de 18 participantes no contaba con una notificación de discontinuación de servicio;
 - b) la fecha de terminación de los servicios de 9 participantes estaba configurada como “Tiempo Indefinido”;
 - c) el registro de 6 participantes tenía fecha de discontinuación de servicios, y aun así los pagos se emitieron.
 - 2) En las notas de progreso no se incluyó evidencia de que se realizaron las visitas a 9 participantes.
 - 3) Los trabajadores sociales no realizaron visitas a los hogares sustitutos de 10 participantes, aunque realizaron alguna gestión de seguimiento⁵.
 - 4) La última gestión realizada por los trabajadores sociales ocurrió entre 19 y 523 días antes de haber fallecido 18 de los participantes⁶.
 - 5) Los trabajadores sociales realizaron alguna gestión de seguimiento, entre 134 a 733 días luego del fallecimiento de 4 participantes.

Causas

- Los operadores de hogares no notificaron y, en ocasiones, ocultaron información a la Oficina Local y a la ADFAN sobre el fallecimiento de participantes.
- La ADFAN no cuenta con los recursos humanos suficientes para atender a los participantes ubicados en los hogares de cuidado sustituto. En ocasiones, un trabajador social puede atender casos tanto de menores como de adultos mayores y adultos con impedimentos.
- La supervisora de la División de Finanzas no cuenta con acceso al sistema y, cuando requiere información sobre los pagos realizados, antes de agosto de 2020, recurre al expediente físico de nóminas o al Registro Individual de Pago o Tarjeta de Pago.
- La ADFAN no cuenta con un acuerdo con el Registro Demográfico para tener acceso a información, que permita comparar los participantes del Programa con el Registro de Defunción, y poder identificar participantes fallecidos.
- La falta de visitas también se debió a la pandemia del COVID, los huracanes Irma y María, y los terremotos.
- Los trabajadores sociales no tramitaron a tiempo la discontinuación del pago a los proveedores. Tampoco realizaban visitas a los hogares o gestiones de seguimiento mensualmente.

⁵ Estas gestiones consistían en llamadas, reuniones en las oficinas locales y mensajes de texto, entre otras.

⁶ Para los dos participantes restantes, el trabajador social asignado a los casos realizó la visita el mismo día o al siguiente del fallecimiento.

Las situaciones comentadas se remitieron a la secretaria de la Familia y a la administradora el 2 de mayo de 2023 mediante el referido RTI-5383-15572-23-01.

Comentarios de la gerencia

Se estableció calendario de visitas a los hogares de cuidado sustituto de adultos mayores identificados. [...] *[sic]*

Como parte de los procesos de fiscalización, sana administración y el buen uso de fondos se estableció la Normativa (Enmienda) ADFAN-ADM-PEAAI-2024-002, Enmienda a la Normativa de Transición de Pago de Subvenciones mediante convenio a contratación con los Establecimientos de Cuidado Sustituto que ofrecen servicios de Cuidado Sustituto de Adultos Mayores y Adultos con Impedimentos de larga duración. *[sic]*

—*administradora*

[...] con el fin de corregir el Hallazgo se procedió a crear un formulario conocido como Certificación de Adultos Fallecidos en Establecimientos (CAFE) [...]. Este documento debe ser enviado por el Operador al correo electrónico [...] que se encuentra en el "Outlook" [...], en las computadoras de los Directores Asociados, Coordinadores de Nómina, incluyendo Administradora Auxiliar de Administración, Directora de Finanzas, entre otros empleados. Esta acción se comunicó a todo el personal que labora con el Programa de Servicios a Adultos el 20 de diciembre de 2022, a través de un correo electrónico *[sic]*

[...] dos asuntos importantes que pudieron influir en estas acciones; la falta de recurso humano en las Oficinas Regionales, Locales y en las Unidades de Nóminas de Hogares, que realizarán las gestiones de acuerdo al Manual de Normas y Procedimientos [...] y 2) las situaciones atmosféricas y de salud que se dieron desde el 2017 la presente (Huracanes Irma y María, los sismos del suroeste de la Isla y la llegada del COVID-19) [...] *[sic]*

[...] esperamos que con la implantación del Sistema Mecanizado de Pagos a Hogares y Acreedores (SiMPHA), y otras medidas que ha estado implantando la ADFAN, se pueda corregir este hallazgo. [...] **[Apartado a.]**

—*exsecretario de la Familia*

[...] el término de nuestra función como Administradora de la ADFAN fue del 18 de agosto al 24 de septiembre del 2021. A nuestro mejor recuerdo durante dicho término de tiempo nunca se trajo a nuestra atención ningún asunto relacionado con los pagos de referencias. Aclaremos que dentro de nuestra función no se incluía la autorización de pagos. [sic]
[Apartado a.]

—exadministradora de la ADFAN

Recomendaciones de la 1 a la 9

Criterios

Artículo VII.A.5 del *Manual de Normas de 2008*; Capítulo 3.2 del *FISCAM*; y las secciones 6.1.6, 6.1.8, 6.2.3 y 7.3.2 de la *Política para la Seguridad Cibernética de 2021*

2 - Deficiencias en el proceso para desactivar las cuentas de acceso de los usuarios externos

Las entidades gubernamentales deben implementar controles de acceso para la utilización de la información y los programas de aplicación, de manera que sean accedidos solo por el personal autorizado.

Para esto, se deben revisar periódicamente las listas de autorizaciones de las cuentas de acceso a los sistemas de información. Además, los administradores de las cuentas deben recibir una notificación cuando los usuarios de los sistemas de información cesen funciones o se transfieren, para que se eliminen, inactiven o aseguren las cuentas de acceso asignadas.

En el *Manual de Uso* se establece que, para solicitar acceso a las aplicaciones especiales, el usuario debe completar la *Solicitud de Acceso a Aplicaciones Especiales* que corresponde al componente en donde trabaja.

En el 2014, se implementó el SIMCa en la ADFAN. Este sistema maneja la información confidencial de menores y adultos que participan de algún programa de la ADFAN.

Desde el 8 de diciembre de 2017, la ADFAN contrató una compañía externa para prestar servicios en la investigación de referidos relacionados con los menores. Dicha compañía presta servicios a través de su personal especializado⁷. Además, para la recopilación de información utilizan los formularios oficiales provistos por la ADFAN y documentan las investigaciones de referidos en el SIMCa. Un supervisor en trabajo social II es el enlace entre la compañía y la ADFAN y es responsable de supervisar a los empleados contratados por la compañía.

El Comité de Apoyo de SIMCa (Comité)⁸ es responsable de crear, modificar o inactivar las cuentas de acceso de los usuarios internos y externos. Para documentar dichos procesos y otorgar los roles de los usuarios, el Comité utiliza una plantilla⁹ creada en Excel. Esta es completada por el director

⁷ Trabajadores sociales para trabajar los casos de protección a menores; equipo de supervisión que cuenta con peritaje y experiencia; equipos de apoyo administrativo, y de preparación de informes y manejo de estadísticas; una división legal con experiencia en litigio de casos de protección de menores; y personal experimentado en el monitoreo de los servicios.

⁸ Integrado por empleados de la ADFAN y de la compañía contratada para administrar el SIMCa.

⁹ Formulario que provee espacios para incluir el nombre y apellidos, el nombre del supervisor, la región, la oficina local, el tipo de empleo, el nombre de usuario, el rol que realiza el usuario y la opción de crear cuenta nueva o cambio de cuenta existente, entre otra información.

asociado de cada región y remitida al Comité por correo electrónico. En el caso del personal contratado, la directora de supervisores de la compañía contratada¹⁰ es quien completa y envía la plantilla al Comité.

Al 26 de octubre de 2021, había 1,867 cuentas de acceso creadas en el SiMCA, correspondientes a 1,651 usuarios de los cuales 29 usuarios tenían asignadas 99 cuentas de acceso. Estos usuarios realizaban tareas administrativas, y de supervisión e investigación sobre casos de maltrato, ente otros. De estos, 28 usuarios eran contratados por la compañía y 1 era empleado de la ADFAN.

El examen realizado el 25 de agosto de 2022 a las cuentas de los 29 usuarios reveló que el Comité no las administró eficientemente, según se indica:

- a. No había inactivado 40 cuentas correspondientes a 16 usuarios que no trabajaban para la compañía contratada. Estos cesaron funciones entre el 4 de febrero de 2019 y el 31 de julio de 2022, por lo que, a la fecha de nuestro examen, habían transcurrido de 25 a 1,298 días.
- b. No había inactivado 8 cuentas que no se habían utilizado de 5 usuarios, según se indica:
 - 1) Cinco cuentas de 3 usuarios no se habían utilizado desde la fecha en que se crearon. Esto es, entre 346 y 349 días sin utilizarlas. El contratista les proveyó los adiestramientos, sin embargo, no se materializó el contrato entre ellos.
 - 2) Dos cuentas de un usuario contratado por otra compañía¹¹ no se había utilizado desde el 22 de enero de 2022. Habían transcurrido 215 días desde la fecha de su último acceso.
 - 3) Una cuenta de un usuario¹² no se había utilizado desde el 3 de agosto de 2021. Había transcurrido 387 días desde su último acceso. Esta cuenta corresponde a una que fue creada en el sistema SICSTA¹³ y fue migrada a SiMCA.

Causas: La ADFAN no contaba con normas y procedimientos escritos y aprobados para el control de acceso que provean para la notificación del cese de funciones de los usuarios externos con acceso al SiMCA. El Comité no realizaba revisiones periódicas sobre las cuentas de acceso externas creadas en el sistema. Esto, para identificar aquellas que ya no ofrecen servicios a la ADFAN, o cuyos usuarios han cesado funciones. El Comité depende de que la compañía contratada informara los usuarios ya no ofrecían servicios a la ADFAN; para inactivarlas del sistema. Los supervisores de la compañía externa no remitieron las plantillas para inactivar las cuentas de los 21 usuarios externos.

Efectos

Impide a la ADFAN mantener un control efectivo y eficaz sobre las cuentas de acceso al SiMCA y los privilegios asignados a estas. Además, propicia el acceso no autorizado y el uso indebido a estas cuentas; y la comisión de irregularidades y la alteración, por error o deliberadamente, de los datos confidenciales contenidos en el SiMCA. Esto, sin que estas situaciones pueden detectarse a tiempo para fijar responsabilidades.

¹⁰ La directora de supervisores de la compañía le copia al supervisor de trabajo social II, que funge como oficial de enlace entre la ADFAN y la compañía.

¹¹ Esta compañía finalizó su contrato con la ADFAN en el 2021.

¹² La cuenta correspondía a una empleada de la ADFAN.

¹³ Sistema de Información de Cuidado Sustituto Temporero y Adopción, el cual precedió al SiMCA.

Comentarios de la gerencia

A través del comité de trabajo de SIMCa y de la compañía Softek se estarán revisando que las cuentas de los usuarios estén siendo utilizadas correctamente. Cuentas que tengan 60 días sin movimiento serán inactivadas de inmediato. [...] [sic]

La Administración de Familias y Niños (ADFAN) está trabajando las Normas de Seguridad en el Uso del Sistema de Información de Manejo de Casos (SIMCa). El mismo fue revisado por la División Legal de la ADFAN por lo cual se están evaluando las recomendaciones para realizar las modificaciones requeridas. [...] [sic]

Recomendaciones 5 y 10

—administradora

Recomendaciones

Al secretario de Justicia

1. Considerar las situaciones que se comentan en el **Hallazgo 1**, y tomar las medidas que correspondan.

Al director ejecutivo de la Oficina de Ética Gubernamental

2. Considerar las situaciones que se comentan en el **Hallazgo 1**, y tomar las medidas que correspondan.

Al inspector general de la Administración del Seguro Social Federal

3. Considerar las situaciones que se comentan en el **Hallazgo 1**, y tomar las medidas que correspondan.

A la secretaria de la Familia

4. Considerar las situaciones comentadas en el **Hallazgo 1** y tomar las medidas que correspondan.
5. Ver que la administradora de la ADFAN cumpla con las **recomendaciones de la 6 a la 9**. [**Hallazgos 1 y 2**]

A la administradora de la ADFAN

6. Establecer un acuerdo de colaboración con el Departamento de Salud y el Registro Demográfico para tener acceso al Registro de Defunciones y poder realizar comparaciones periódicas de la información de los participantes con los informes de defunciones. Esto, para asegurarse de que no se emitan pagos a los proveedores de subvenciones por el cuidado de personas fallecidas. [**Hallazgo 1**]
7. Asegurarse de que la administradora auxiliar de Administración y la directora de la Oficina de Finanzas:
 - a. Evalúen y realicen las gestiones de cobro a los proveedores de servicios. Si aún no se ha hecho, emitan facturas al cobro para recobrar los pagos de subvenciones realizados a los proveedores de servicios de cuidado a los adultos mayores y con impedimentos. [**Hallazgo 1**]
 - b. Restablezcan la Unidad de Cobros o asignen personal para que realicen las gestiones de recobro correspondientes a las nóminas de las subvenciones de cuidado sustituto. [**Hallazgo 1**]
8. Realizar gestiones con la compañía externa, responsable de la implementación del SiMPHA, para que corrija y determine la razón por la que el sistema continuó con la emisión de pagos para seis proveedores, a pesar de tener configurada una fecha de discontinuación de servicios. [**Hallazgo 1-a.**]

9. Asegurarse de que la administradora auxiliar del Programa Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con impedimentos:
 - a. Solicite el personal y los recursos necesarios para que puedan cumplir las visitas y las gestiones de seguimiento relacionadas con los adultos mayores o adultos con impedimentos ubicados en los hogares de cuidado sustituto. **[Hallazgo 1]**
 - b. Solicite a los directores asociados en las oficinas regionales y los supervisores de las oficinas locales impartan instrucciones y orienten a los trabajadores sociales para que:
 - 1) Cumplan con las visitas a los participantes en los hogares de cuidado y con lo establecido en el *Manual Normas y Procedimientos para el Servicio de Cuidado Sustituto de Adultos*. **[Hallazgo 1]**
 - 2) Revisen las autorizaciones de pago (ADFAN-PSA-CS-69), para determinar si hay más casos de participantes fallecidos. De ser así, requerir que se discontinúen los pagos de subvención. **[Hallazgo 1]**
10. Asegurarse de que la administradora auxiliar de Cuidado Sustituto y Adopción y la supervisora del Comité de Apoyo de SIMCa cumplan con lo siguiente:
 - a. Refieran para su aprobación las normas y los procedimientos necesarios para reglamentar el proceso de la creación, modificación, cancelación y el mantenimiento de cuentas de acceso a SIMCa, en especial a las cuentas de acceso asignadas a las personas contratadas para investigar los referidos de protección a menores. Estas normas y procedimientos deben incluir que los supervisores de los trabajadores sociales contratados notifiquen al Comité sobre el cese de funciones de estos para la desactivación inmediata de sus cuentas y que el Comité haga una revisión periódica de dichos accesos. Las normas y los procedimientos preparados deben ser remitidos para la revisión y aprobación de la administradora de la ADFAN. **[Hallazgo 2]**
 - b. Realicen revisiones periódicas de las cuentas de acceso de los usuarios contratados que utilicen el SIMCa. Esto, para asegurarse de que los accesos otorgados corresponden a usuarios activos. **[Hallazgo 2]**
 - c. Inactiven las 21 cuentas de los usuarios mencionados en el **Hallazgo 2**.

Información sobre la unidad auditada

La ADFAN se creó mediante el *Plan de Reorganización Núm. 1-1995*¹⁴, según enmendado, como parte del componente programático y operacional del Departamento de la Familia.

La misión de la ADFAN es proteger y apoyar a niños, niñas, jóvenes, familias, adultos mayores y adultos con necesidades especiales de los efectos de la violencia familiar en todas sus manifestaciones, a través de servicios individuales, grupales y comunitarios. También incluye

facilitar la prestación y promoción de servicios sociales, remediales y preventivos, para propiciar una mayor participación, igualdad y justicia social.

La ADFAN es dirigida por un administrador nombrado por el secretario de Salud, en consulta con el gobernador. El administrador le responde directamente al secretario. La ADFAN desarrolla sus programas y provee sus servicios en forma integral a la familia, y bajo la dirección del secretario; y coordina sus operaciones y servicios con los demás componentes del Departamento y a través de los Centro de Servicios Integrales¹⁵.

¹⁴ También forman parte de este componente programático y operacional la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) y la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN)

¹⁵ Son unidades operacionales regulares para la prestación de los servicios del Departamento y sus administraciones. Se les delegará a los centros algunas funciones de índole administrativo. A cada Centro se le designará un director local, quien será responsable de velar por la coordinación entre los componentes departamentales al nivel del Centro, y de las funciones gerenciales y administrativas internas del Centro.

La estructura organizacional de la ADFAN está compuesta por las oficinas de la administradora, de Asuntos Legales y de Planificación, Evaluación y Desarrollo; y por las siguientes siete administraciones auxiliares: Cuidado Sustituto y Adopción, Preservación y Fortalecimiento a las Familias y la Comunidad, Protección Social, Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos, Servicios de Prevención en la Comunidad, de Administración, y de Recursos Humanos.

La ADFAN ofrece sus servicios al público a través de las 10 oficinas regionales y 86 oficinas locales del Departamento, ubicadas en toda la Isla. Las oficinas regionales están en Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan.

Esta no cuenta con una oficina de sistemas de información propia desde la implementación de la *Ley 7-2009*. Los servicios de sistemas de información los provee la Oficina de Sistemas de Información del Secretariado (OSI), que cuenta con una directora y seis componentes de servicio: Comunicaciones, Infraestructura, Proyectos, Apoyo Técnico, Sistemas de Información (ADSEF) y Sistemas de Información (ACUDEN). Además, provee servicios de equipo, infraestructura, comunicaciones y apoyo técnico al usuario (*help desk*) a la ADFAN.

El presupuesto aprobado de la ADFAN, para los años fiscales del 2020-21 al 2023-2024, ascendió a \$242,337,000; \$238,470,000, \$240,640,000 y \$274,878,000, respectivamente.

El **Anejo 1** contiene una relación de los funcionarios principales de la ADFAN, que actuaron durante el período auditado.

La ADFAN cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.adfan.pr.gov. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

Comunicación con la gerencia

Las situaciones comentadas en los **hallazgos** fueron remitidas mediante cartas del 20 de marzo de 2023, para comentarios de la Hon. Ciení Rodríguez Troche, secretaria de la Familia; y de la Sra. Glenda Gerena Ríos, administradora de la ADFAN. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

La administradora contestó mediante cartas del 4 de abril y 15 de mayo de 2023. Sus comentarios se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

El 15 de mayo de 2024 remitimos para comentarios, lo siguiente:

- el borrador de este *Informe* a la secretaria de la Familia y a la administradora de la ADFAN;
- el borrador de un hallazgo a la Dra. Carmen A. González Magaz y al Sr. Orlando López Belmonte, exsecretarios de la Familia; y a la Lcda. Yaitza Maldonado Rivera, exadministradora;
- el borrador de una situación contenida en un hallazgo, al Dr. Eddie A. García Fuentes, exsecretario;
- El borrador de un hallazgo a la Lcda. Glorimar de L. Andujar Matos, exsecretaria de la Familia.

El doctor García Fuentes y la administradora contestaron mediante cartas del 16 de mayo y del 11 de junio de 2024; y la licenciada Maldonado Rivera contestó mediante correo electrónico del 5 de junio. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe*.

El exsecretario López Belmonte contestó mediante correo electrónico del 6 de junio de 2024 e indicó lo siguiente:

[...] no podemos expresarnos debido al tipo de información y especificidad de la misma. Al momento la información que daría pie a que este servidor emitiera comentarios se encuentra en poder de los incumbentes de la ADFAN y el Secretariado del Departamento de la Familia. [*sic*]

El 11 de junio recibimos devuelta la carta enviada a la exsecretaria Andújar Matos.

La secretaria y la exsecretaria González Magaz no contestaron.

Control interno

La gerencia de la ADFAN es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de lo siguiente:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones;
- la confiabilidad de la información financiera;
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de esta auditoría. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno de la ADFAN.

En los **hallazgos** se comentan las deficiencias de controles internos significativos, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Las deficiencias comentadas no contienen necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de hallazgo. Esto, debido a que dichas deficiencias fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

Alcance y metodología

La auditoría cubrió del 1 de julio de 2018 al 31 de marzo de 2023. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos (GAO, por sus siglas en inglés), en lo concerniente a auditorías de tecnología de información. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestros objetivos de auditoría. Realizamos pruebas tales como entrevistas a funcionarios y empleados, contratistas, exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la entidad auditada o por fuentes externas; pruebas y análisis de procedimientos de control interno y otros procesos; y confirmaciones de información pertinente.

Al realizar esta auditoría, utilizamos como criterios la *Ley 230*, los *manuales de Uso y de Normas y Procedimientos*; las normativas *ADFAN-CSA-2018-001* y *ADFAN-ADM-PEAAI-2022-003*, y la *Política para la Seguridad Cibernética* de la *Carta Circular 2021-007*.

Para las áreas que no estaban consideradas en la reglamentación mencionada, utilizamos como mejor práctica las guías establecidas en el *FISCAM* emitido por el GAO. Aunque a la ADFAN no se le requiere cumplir con dichas guías, entendemos que estas representan las mejores prácticas en el campo de la tecnología de información. Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión y hallazgos.

Además, evaluamos la confiabilidad de los datos obtenidos del SIMPHA, Versión 2.0, que contiene la información de los participantes¹⁶ y de las transacciones de pagos realizados a los proveedores efectuados del 1 de agosto de 2020 al 31 de diciembre de 2022. También evaluamos el *Registro de Defunciones*, provisto por el Registro Demográfico del Departamento de Salud, cuya información se mantiene en el Vital Records Tracking Application (VITA), que es su sistema de eventos vitales que incluye el registro de defunciones.

Como parte de dicha evaluación entrevistamos a los funcionarios y contratistas con conocimiento del sistema y de los datos; realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo.

Determinamos que los datos eran suficientemente confiables para efecto de este *Informe*.

¹⁶ La lista examinada incluía tanto los participantes adultos como los menores.

Anejo 1 - Funcionarios principales de la entidad durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Ciení Rodríguez Troche	secretaria interina	1 ene. 23	31 mar. 23
Dra. Carmen A. González Magaz	secretaria de la Familia	2 ene. 21	31 dic. 22
Sr. Orlando López Belmonte	secretario de la Familia	3 jun. 20	31 dic. 20
Dr. Eddie A. García Fuentes	"	21 ene. 20	2 jun. 20
Lcda. Glorimar de L. Andújar Matos	secretaria de la Familia	1 jul. 18	20 ene. 20
Sra. Glenda Gerena Ríos	administradora	1 feb. 22	31 mar. 23
Lcda. Yaitza Maldonado Rivera	" ¹⁷	18 ago. 21	24 sep. 21
Sra. Glenda Gerena Ríos	" ¹⁷	10 jun. 20	16 ago. 21
Sra. Edith Sánchez Álvarez	subadministradora ¹⁸	1 oct. 22	31 mar. 23
Sra. Glenda Gerena Ríos	" ¹⁸	17 ago. 21	31 ene. 22
Sra. Glenda Gerena Ríos	" ¹⁸	16 abr. 19	9 jun. 20
Sr. Carlos A. Rivera Otero	Subadministrador ¹⁸	1 jul. 18	27 feb. 19
Sra. Eneida Bonilla Navarro	administradora auxiliar de Administración	1 jul. 18	31 mar. 23
Sra. Jerimé Sánchez Figueroa	administradora auxiliar interina de la Administración Auxiliar de Recursos Humanos	1 mar. 21	31 mar. 23
Sra. Olga V. López Rivera	" ¹⁹	5 ago. 20	28 feb. 21
Sra. Carmín Rodríguez Negrón	administradora auxiliar de la Administración Auxiliar de Recursos Humanos	1 jul. 18	23 jul. 20
Sra. Leila Pablos Vázquez	administrador auxiliar del Programa de Administración Auxiliar de Cuidado Sustituto y Adopción ²⁰	1 oct. 22	31 mar. 23
Sr. Pedro J. Cartagena Martínez	"	1 jul. 18	30 sep. 22

¹⁷ Este puesto estuvo vacante durante los períodos del 1 de julio de 2018 al 9 de junio de 2020 y del 25 de septiembre de 2021 al 31 de enero de 2022.

¹⁸ Este puesto estuvo vacante durante los períodos del 1 de marzo al 15 de abril de 2019, 10 de junio de 2020 al 16 de agosto de 2021, y 1 de febrero al 30 de septiembre de 2022.

¹⁹ Este puesto estuvo vacante del 24 de julio al 4 de agosto de 2020.

²⁰ Ocupó este puesto de forma interina del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022.

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sra. Roxanne I. Díaz Aponte	administradora auxiliar del Programa Administración Auxiliar de Protección Social ²¹	3 may. 21	31 mar. 23
Sra. Glenda Gerena Ríos	”	1 jul. 18	15 abr. 19
Sra. Edith Sánchez Álvarez	administradora auxiliar interina del Programa Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con impedimentos	21 dic. 22	31 mar. 23
Sra. Wilma Ortiz Rivera	administradora auxiliar Programa Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos ²²	1 dic. 21	20 dic. 22
Sra. María I. Vázquez Mojica	”	1 jul. 18	24 sep. 21

²¹ Este puesto estuvo vacante del 16 de abril de 2019 al 2 de mayo de 2021.

²² Este puesto estuvo vacante del 25 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.

Anejo 2 - Definiciones

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Adulto	Persona de edad avanzada o adulto con impedimentos con una solicitud de evaluación o que haya sido aceptado para la prestación de los servicios de cuidado sustituto.
Adultos con impedimentos	Persona con 18 años o más que sufre de un impedimento físico que lo limita sustancialmente en uno o más de los siguientes aspectos: cuidarse, moverse, tomar decisiones, aprender o comprender la naturaleza de su situación.
Adultos mayores	Persona de edad avanzada de 60 años o más.
Autorización de Pagos	Es el formulario <i>ADFAN-PSA-CS-69, Autorización para Iniciar, Descontinuar o Cambiar Pago de Cuidado Sustituto de Adultos</i> . Este incluye: información del participante y del proveedor de servicios de cuidado sustituto; de la subvención mensual a pagarse al proveedor; y de los empleados de la ADFAN o del Departamento que tienen asignado el caso. Además, indica el período durante el cual se le ofrecerá el servicio de cuidado al participante. Igualmente, provee una opción para descontinuar el servicio por las razones que sean.
Autorización y Acuerdo de Pago	Es el formulario <i>DEFAM 536, Autorización y Acuerdo de Pago Electrónico</i> . Es el documento que evidencia la cuenta bancaria donde se depositarán los pagos de las subvenciones por participante.
Convenio	Es el formulario <i>ADFAN-PSA-CS-04, Convenio de Servicios a Prestar en un Establecimiento de Cuidado Sustituto</i> . Es el contrato entre la ADFAN y el proveedor del hogar o institución que presta el servicio de cuidado sustituto. Se prepara un formulario por cada participante que recibe el servicio de cuidado sustituto
Establecimiento	Comprende toda institución, hogar de cuidado, hogar sustituto, centro de cuidado diurno, centro de actividades múltiples y campamento, según se define en el Reglamento 7349, Reglamento para el Licenciamiento y Supervisión de Establecimientos para el Cuidado de Personas de Edad Avanzada.
Hogar sustituto	Hogar de una familia que se dedique al cuidado de no más de seis personas de edad avanzada provenientes de otros lugares o familias durante 24 horas del día con licencia para operar otorgada por el Departamento de la Familia.
Informe ASP008, Talonario Pago a Proveedores	Incluye una lista de los pagos registrados y depositados en las cuentas de los proveedores en un período específico.
Informe ASP010, Desglose de Pagos	Incluye una lista de los pagos registrados y listos para depositar en un período específico.
Institución	Hogar o casa que se dedica 24 hora del día al cuidado de siete o más personas de edad avanzada o con impedimentos. El hogar o casa puede ser con o sin fines de lucro, y la licencia para operar es otorgada por el Departamento.

Operador	Persona responsable de la dirección, administración, operación, funcionamiento y servicios de un establecimiento licenciado o certificado por el Departamento para el cuidado durante las 24 horas del día de personas de edad avanzada o adultos con impedimentos.
Participante	Persona de edad avanzada o adulto con impedimento que reúne los requisitos del Programa y se ha establecido un Plan de Servicios.
Plan de Servicios	Conjunto de actividades que desarrollará la Agencia con la participación del adulto, su familia y otros recursos para tratar de minimizar o solucionar el problema social de la familia, a base de metas de intervención.
Plantilla	Documento utilizado para la creación, modificación e inactivación de las cuentas de acceso y otorgar los roles de los usuarios en el SIMCa. Este incluye el nombre, los apellidos, el nombre del supervisor, la región, la oficina local, el tipo de empleo, el nombre de usuario, el rol que realiza el usuario y la opción de crear cuenta nueva o cambio de cuenta existente, entre otra información.
Proveedor	Véase la definición Operador.
Registro Individual de Pago	Registro manual que contiene los pagos realizados a los proveedores por cada participante que tenían bajo su custodia.
SIMCa	Sistema Integrado de Manejo de Casos y es utilizado para manejar información de carácter confidencial de menores y adultos que son parte de algún programa de la ADFAN.
SiMPHA	Sistema Mecanizado de Pago a Hogares y Acreedores y es utilizado para registrar la información necesaria para efectuar los pagos de subvenciones que se realizan a los proveedores de los hogares.
Subvención	Aportación económica que el Departamento paga mensualmente al operador (proveedor) de un establecimiento por los servicios prestados a una persona de edad avanzada o adulto con impedimento que ha sido colocado por la Agencia.

Fuentes legales

Leyes

- Ley 1-2012. *Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental de Puerto Rico. (Ley de Ética de 2012)*. 3 de enero de 2012.
- Ley 7-2009. *Ley Especial Declarando Estado de Emergencia Fiscal y Establecimiento del Plan Integral de Estabilización Fiscal para Salvar el Crédito de Puerto Rico*. 9 de marzo de 2009.
- Ley 146-2012. *Código Penal de Puerto Rico de 2012. (Código Penal de 2012)*. 30 de julio de 2012.
- Ley 230 de 1974. *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico. (Ley de Contabilidad de 1974)*. 23 de julio de 1974.
- Plan de Reorganización Núm. 1. *Plan de Reorganización del Departamento de la Familia. (Plan de Reorganización 1-1995)*. 28 de julio de 1995.

Reglamentación

- ADFAN-PEAI-2008-017. [Administración de Familias y Niños]. *Manual de Normas y Procedimientos para el Servicio de Cuidado Sustituto de Adultos. (Manual de Normas de 2008)*. diciembre de 2008.
- ADFAN-CSA-2018-001. [Administración de Familias y Niños]. *Uso de Subvención y Desglose de la Aportación en Hogares Temporeros y Establecimientos Residenciales. (Uso de Subvención de 2018)*. 29 de enero de 2018.
- ADFAN-ADM-PEAAI-2022-003. [Administración de Familias y Niños]. *Pago de Subvenciones del Servicio de Cuidado Sustituto de Adultos Mayores y Adultos con Impedimentos en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración (Pago de Subvenciones de 2022)*. 22 de febrero de 2022.
- GAO-09-232G. [Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos]. *Federal Information System Controls Audit Manual. (FISCAM)*. febrero de 2009.
- Manual de Normas Sobre el Uso de Tecnologías de la Información*. [Departamento de la Familia]. *(Manual sobre Uso de Tecnología de 2015)*. 29 de junio de 2015.

Cartas circulares

- Carta Circular 2021-007. [Puerto Rico Innovation and Technology Service]. *Establecimiento de la Política para la Seguridad Cibernética*. 6 de diciembre de 2021.
- Política para la Seguridad Cibernética, v.1.0*. [Puerto Rico Innovation and Technology Service]. *(Política para la Seguridad Cibernética de 2021)*. 29 de octubre de 2021.



MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.




PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA


Dichos principios se incluyen en la Carta Circular OC-18-19 del 27 de abril de 2018 y este folleto.



QUERELLAS

Apóyenos en la fiscalización de la propiedad y de los fondos públicos.


 1-877-771-3133 | (787) 754-3030, ext. 2803 o 2805


 querellas@ocpr.gov.pr



Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente, por correo o teléfono o mediante correo electrónico. Puede obtener más información en la página de Internet de la Oficina, sección Queréllese.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

 105 Avenida Ponce de León Hato Rey, Puerto Rico

 PO Box 366069 San Juan, Puerto Rico 00936-6069

 (787) 754-3030  (787) 751-6768

 www.ocpr.gov.pr  ocpr@ocpr.gov.pr

SÍGANOS

Le invitamos a mantenerse informado a través de nuestra página de Internet y las redes sociales.